

ZARZĄDZENIE NR 181/08
BURMISTRZA MIASTA BIELSK PODLASKI

z dnia 11 czerwca 2008 r.

**w sprawie przeprowadzenia ankietowanego badania zadowolenia klienta w Urzędzie
Miasta Bielsk Podlaski**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z 2002 r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 214, poz. 1806, z 2003 r. Nr 80, poz. 717, Nr 162, poz. 1568, z 2004 r. Nr 102 poz. 1055, Nr 116, poz. 1203, Nr 167, poz. 1759, z 2005 r. Nr 172, poz. 1441, Nr 175, poz. 1457, z 2006 r. Nr 17, poz. 128, Nr 181, poz. 1337, z 2007 r. Nr 48, poz. 327, Nr 138, poz. 974, Nr 173, poz. 1218) Burmistrz Miasta Bielsk Podlaski, **zarządza co następuje:**

§ 1. W celu zbadania zadowolenia grupy klientów (interesantów) Urzędu Miasta Bielsk Podlaski – ustalą termin przeprowadzenia badania w dniach od 11 czerwca 2008 r. do 18 czerwca 2008 r. Wzór ankiety badania zadowolenia klienta stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Badanie przeprowadzi zespół w składzie:

- Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością
- Kierownicy referatów Urzędu Miasta Bielsk Podlaski.

§ 3. Do zadań zespołu należy:

- rozpowszechnienie druków ankiet wśród klientów (interesantów) Urzędu,
- zebranie i analiza wyników ankiet,
- przedstawienie propozycji wykorzystania wyników ankiet w działalności Urzędu.

§ 4. Zobowiązuję kierowników i pracowników Referatów do przekazywania druków ankiet interesantom. Wypełnione ankiety przez klientów będą zbierane w referatach i przekazane Pełnomocnikowi Systemu Zarządzania Jakością.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta
Eugeniusz Berezowiec

„Ankieta badania zadowolenia klienta w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski”

Celem ankiety jest uzyskanie odpowiedzi na pytanie:

„Czy Urząd Miasta Bielsk Podlaski jest instytucją przyjaźnie i sprawnie realizującą sprawy swoich Klientów”.

Jak wypełniać ankietę:

- w pytaniach od I do V proszę zaznaczyć kółeczkiem wybraną odpowiedź.
- w pytaniu VI proszę „wystawić” ocenę w kratce po prawej stronie pytania.
- w punkcie VII proszę o sugestie dotyczące poprawy jakości pracy pracowników.

Ankieta jest anonimowa

I. Kiedy był Pan /Pani poprzednio w Urzędzie Miasta Bielsk Podlaski?

1. w ubiegłym tygodniu,
2. miesiąc temu,
3. rok temu,
4. kilka lat temu.

II. Jakie sprawy załatwia Pan /Pani w Urzędzie najczęściej?

1. uzyskanie informacji,
2. załatwienie sprawy (np. uzyskanie decyzji o warunkach zabudowy, zarejestrowanie działalności gospodarczej, dokonanie wpłaty w kasie Urzędu, pobranie świadczeń w kasie Urzędu itd.),
3. odbiór korespondencji/przesyłki,
4. inne sprawy (proszę określić).....
.....

III. Proszę podać skąd pozyskuje Pan /Pani informacje o pracy Urzędu:

1. z ogłoszeń na tablicach miejskich,
2. ze strony internetowej Urzędu (Biuletyn Informacji Publicznej),
3. z lokalnej prasy,
4. z lokalnej telewizji,
5. od pracowników Urzędu (bezpośrednio lub telefonicznie),
6. inne źródła (proszę określić).....
.....

IV. Co Panu /Pani ułatwia poruszanie się po biurach Urzędu:

1. wskazówki uzyskane od urzędnika w Biurze Podawczym,
2. tablica informacyjna w holu na parterze Urzędu,
3. tabliczki informacyjne na drzwiach.

V. Czy sprawę, z którą Pan /Pani zwróciła się do Urzędu pracownik załatwił:

1. „od ręki”,
2. w ciągu 7 dni,
3. w ciągu 14 dni,
4. w terminie 30 dni,
5. po upływie 30 dni.

VI. Jak Pan / Pani ocenia pracownika, który załatwił sprawę?

Proszę ocenić w skali od 1 (ocena najgorsza) do 6 (ocena najlepsza)

1. Czy był Pan zadowolony / Pani zadowolona z wyjaśnień, których udzielił pracownik?
2. Jak ocenia Pan / Pani fachowość pracownika?
3. Jak ocenia Pan / Pani zachowanie pracownika (uprzejmość, kultura bycia, itp.)?

--

VII. Proszę podpowiedzieć: „Co należałoby poprawić w pracy Urzędu, aby był on bardziej przyjazny klientom”.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety i dokonanie oceny naszej pracy.

Data wypełnienia ankiety.....